

# 医疗机构要建立患者诉求快速响应机制

## 三部门联合发文要求及时回应急难愁盼问题

新华社北京3月26日电 根据三个部门的一份文件,我国要求医疗机构建立患者诉求快速响应机制,及时回应患者急难愁盼问题,做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实、问题有改进、服务有提升,引导患者依法维权,保障医患双方合法权益,构建和谐医患关系,维护正常医疗秩序。

记者26日从国家卫生健康委获悉,国家卫生健康委办公厅、国家中医药局综合司和国家疾控局综合司近日联合印发《关于进一步加强医疗机构投诉管

理的通知》。通知围绕加强医疗机构投诉管理,从工作原则、加强组织机构建设、规范投诉处理流程等方面部署相关工作。

通知要求完善投诉管理组织框架,设置医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制。二级以上医疗机构应当设置专门的投诉接待场所。投诉接待场所应当尽可能设置在方便患者寻找的位置,门外悬挂标牌,写明投诉接待时间和联系方式。投诉接待场所应当在显著位置公示投诉管理办法、纠纷处理流程和上级监督电话,配备视

频监控、录音设备和一键报警装置等,其他设施设备应当符合安全要求。

通知还要求医疗机构应当注重人文关怀、医患沟通及患者隐私保护。医务人员对患者就医过程中提出的咨询、意见和建议,应当耐心解释、说明,从源头上减少因沟通不畅导致的医疗投诉和患者安全不良事件。

在规范投诉处理流程方面,通知从畅通投诉渠道、强化首诉负责制、规范投诉接待、做好投诉核查、加强投诉反馈、开展投

诉原因分析处理等方面进行规范。

其中提出,医疗机构应当提供“一站式”投诉服务,接受走访、信函、电话、电子邮件等多元投诉方式。医疗机构要积极建立与市民服务热线等平台的沟通联动机制,积极回应群众关切。医疗机构投诉管理部门应当落实“接诉即办”要求,及时向被投诉部门和相关人员核实情况,涉及多个部门的复杂事项,应当组织、协调相关部门共同研究处理。

## 两部门发文完善巨灾保险制度 住宅巨灾保险保障范围扩大

据新华社北京3月26日电 为更好满足人民群众巨灾保障需求,3月26日,国家金融监督管理总局、财政部对外发布《关于扩大城乡居民住宅巨灾保险保障范围 进一步完善巨灾保险制度的通知》。

通知明确,扩展巨灾保险责任,以城乡居民住宅及室内附属设施为保障对象,保险责任在现有的破坏性地震的基础上,扩展增加台风、洪水、暴雨、泥石流、滑坡等自然灾害。

提升基本保险金额,实现巨灾保险基本保险金额翻倍,由城镇居民住宅每户5万元、农村居民住宅每户2万元,提升至城镇居民住宅每户10万元、农村居民住宅每户4万元。

## 2月全国查处违反中央八项规定精神问题6715起

据新华社北京3月26日电 中央纪委国家监委网站26日公布全国查处违反中央八项规定精神问题情况月报数据。通报显示,今年2月,全国共查处违反中央八项规定精神问题6715起,批评教育和处理9065人(包括2名省部级干部、57名地厅级干部),给予党纪政务处分6591人。

根据通报,今年2月全国共查处形式主义、官僚主义问题2709起,批评教育和处理3917人。其中,查处“在履职尽责、服务经济社会发展和生态环境保护方面不担当、不作为、乱作为、假作为,严重影响高质量发展”方面问题最多,查处2339起,批评教育和处理3443人。

根据通报,今年2月全国共查处享乐主义、奢靡之风问题4006起,批评教育和处理5148人。

# 亚洲第一深水导管架“海基二号”海上安装就位

据新华社北京3月26日电 3月26日,由中国海油自主设计建造的亚洲第一深水导管架“海基二号”在珠江口盆地海域滑移下水并精准就位,刷新了作业水深、高度、重量等多项亚洲纪录,标志着我国深水超大型导管架成套关键技术和安装能力达到世界一流水平。

导管架平台是全球应用最广泛的海洋油气生产设施,导管架相当于“地基”,用于支撑海上油气平台的庞大身躯与巨大吨位。“海基二号”导管架总高338.5米,是亚洲高度最高、重量最大的导管架,安装地点位于距深圳东南约240公里的流花油田海域,应用水深约324米,是国内首次在超过

300米水深的海域安装固定式导管架,所处海域台风频发,风浪及内波流强烈,安装难度和作业风险极高。

按照作业计划,“海基二号”接下来将继续进行水下打桩、上部组块安装等后续施工作业,完成海上安装后将应用于我国第一个深水油田——流花11-1/4-1油田,推动亿吨级老油田焕发新生机。

中国海油深圳分公司副总经理袁玮说,“海基二号”的成功下水,标志着我国深水超大型固定式海洋平台建设能力实现重要突破,在超300米水深的深海油气资源开发中,具备根据实际情况选择不同开发模式的能力。



亚洲第一深水导管架“海基二号”在珠江口盆地海域滑移下水并精准就位。

# 教育部部署全国中小学生安全教育周活动 开展校园暴力和学生欺凌防治专题教育

本报综合消息 据教育部网站消息,今年3月25日是第29个全国中小学生安全教育日。为切实加强校园安全教育,提高广大中小学生法治意识、安全防范意识和自我防护能力,日前,教育部基础教育司印发专门通知,决定从3月25日起,组织开展“全国中小学生安全教育周”主题活动。

通知要求,各地教育行政部

门以“普及安全知识,提高避险能力”为重点,指导属地各中小学校以事故为警醒、以问题为导向,广泛深入开展形式多样、内容丰富的中小学生安全教育系列活动,着力提高学生安全防范意识,增强学生自我防护能力,推进校园安全文化建设,促进安全教育常态化开展,保障学生健康安全成长。

通知强调,各地教育行政部

门要高度重视、精心组织,积极联系公安、消防救援等相关部门,结合本地实际和不同年龄段学生特点,在全国中小学生安全教育周广泛开展校园暴力和学生欺凌防治、心理健康、消防安全、交通安全、急救培训和应急疏散演练专题教育。

通知要求,各地教育行政部门要将安全教育活动与学校教育教学活动相结合,坚持线上线

下同步开展,做好安全教育周宣传,营造良好舆论氛围,推动全社会共同关心中小学安全工作。要注重家校协同,引导家长学习了解各类安全知识,履行好监护责任。要认真总结活动典型经验,培育优秀活动资源。要严格落实进校园活动备案审核制度,严禁在活动中以任何形式发布、夹带、印发商业广告及进行商业宣传。

# 洗衣机该如何清洁?



目前常见的两类清洁办法,一是洗衣机的筒自洁模式,二是用专用的洗衣机清洁产品。

有定期清洁习惯:筒自洁够用。如果你是勤奋型选手,隔1~2个月就清洁洗衣机,那用筒自洁就够了。它最大的优势是操作简单,成本非常低,清洁效果也不错。

根据多数洗衣机使用说明,只要打开水龙头,按下筒自洁模式,等它操作停止即可。原理也

很简单,就是利用90℃及以上的高温 and 高速旋转的水流清洁内外筒,除垢排污的同时杀菌。一般来说,洗衣机只要不是长年没洗,脏到令人发指,筒自洁的高转速能较好地排出筒壁残留物,且90℃及以上的高温可以杀死大多数细菌和微生物。

不过,它有两点需要大家注意。第一,筒自洁在除水垢方面的能力相对弱。如果你家处于水质较硬的地区,水垢易堆积,这时只用筒自洁可能没法做到完全去除水垢。第二,使用筒自洁,不能再加洗衣液或洗衣机清洗剂。因为筒自洁不同于一般洗涤模式,高温和高转速会催化清洁剂释放大泡,加上洗衣机里

没有衣物消耗泡沫,泡沫过度堆积,就容易

没有筒自洁或太脏:用含氯化物清洁剂+洗涤模式。如果你家没有筒自洁,或者洗衣机太脏,比如超过半年没清洁、易堆积水垢,那建议你试试洗衣机清洁剂+洗涤模式。

市面上的洗衣机清洁产品,不管是清洁液、清洁粉还是泡腾片,核心都是除垢剂+杀菌剂的组合,效果差异不大。但想清洁过程更简单,用时更短,建议认准有含氯化物的洗衣机清洁产品。因为用含氯化物杀菌,起效所需要的时间短,可以免除浸泡,倒入之后直接按下洗涤模式,清洁可以在1小时内完成。而一

些在水中需要时间释放氧化物杀菌的过氧化物类杀菌剂,起效所需时间更长,通常得浸泡几个小时,再进行洗涤。如果是有自动投放功能的洗衣机,记得提前关闭自动投放,否则洗衣液会被自动冲到筒内。

建议大家先在地上垫毛巾或放个盆,再拧开按钮,让脏东西排出。至于橡胶夹层,用抹布沾取稀释的清洁液多擦拭几遍就好。除了定期清洁,其实日常保持好习惯,也能减少污垢和细菌滋生,比如洗衣机用完后不要立刻关闭、衣服洗完随手擦橡胶夹层、洗后及时晾晒不过夜。

滨州市科协供稿



扫描二维码关注滨州市科技馆微信公众号参与科普活动



扫描二维码关注科普滨州微信公众号了解科普内容和生活资讯